

สมรรถนะที่จำเป็นกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในยุคความปกติใหม่⁵⁵

Essential Competencies to Practitioner Success of Accountants in the New Normal Era

ภูริชาติ พรหมเต็ม⁵⁶

Phurichart Promtem

วันรับบทความ 24 พฤศจิกายน 2564

วันแก้ไขบทความ 15 ธันวาคม 2564

วันตอบรับบทความ 24 ธันวาคม 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะที่จำเป็นกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในยุคความปกติใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักบัญชีของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดยะลา จำนวน 181 ราย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งทดสอบความถูกต้องโดยผู้เชี่ยวชาญ และทดสอบความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมีค่าระหว่าง 0.879-0.929 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะด้านการจัดการปัญหาบนฐานการคิด ความฉลาดรู้ทางดิจิทัล ความฉลาดรู้ทางข้อมูล และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี และข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มตัวแปรเพื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่นักบัญชี เช่น ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และศึกษาตัวแปรแทรกซ้อน อาทิ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

คำสำคัญ: สมรรถนะ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน นักบัญชี ยุคความปกติใหม่

⁵⁵ บทความวิชาการนี้ผ่านการนำเสนอจากการประชุมวิชาการระดับชาติทางรัฐประศาสนศาสตร ครั้งที่ 13 ของสมาคมรัฐประศาสนศาสตรแห่งประเทศไทย ณ มหาวิทยาลัยนครพนม วันที่ 24 – 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564

⁵⁶ ภูริชาติ พรหมเต็ม, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, Phurichart Promtem, Yala Rajabhat University, Email address: Phurichart.p@yru.ac.th

ABSTRACT

This research aimed to analyze the relationship between essential competencies to practitioner success of accountants in the new normal era of limited partnership in Yala province. The samples were accountants of limited partnership in Yala province with a total of 181. The instrument used was a questionnaire, which was tested the accuracy by experts and the reliability by using Cronbach's Alpha coefficients with values between 0.879-0.929. The data were analyzed using statistics of multiple regression analysis and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient, at the 0.05 level of significance. It was found that the relationships among of Thinking-based solution, Digital literacy, Information literacy, Interpersonal savvy competencies and practitioner success of accountants were positively correlated at the 0.05 level of significance. The suggestion were 1) The variables should be added to test the relationship and impact of practitioner success. 2) The sample groups are others study, who are not accountants, such as tax auditors or Certified Public Accountant. 3) The studies are complex variables such as the internal environment of the organization.

Key Words: Competency, Practitioner Success, Accountants, New normal

บทนำ

ปัจจุบันเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ได้แพร่ระบาดไปทุกประเทศทั่วโลก ส่งผลให้แต่ละประเทศต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงภายใต้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที สำหรับประเทศไทยในช่วงเริ่มต้นหน่วยงานภาครัฐมีมาตรการขอความร่วมมือจากประชาชนลดกิจกรรมนอกบ้าน หลีกเลี่ยงการอยู่ในที่ที่มีผู้คนจำนวนมาก โดยภาครัฐเปิดตัวระบบการปฏิบัติงานที่เรียกว่า “Work From Home” ซึ่งส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรภาคธุรกิจในช่วงกว้างทั้งภาคการผลิต และการบริการ ดังนั้นองค์กรธุรกิจจึงต้องเร่งปรับรูปแบบการปฏิบัติงานเข้าสู่ยุคชีวิตการปฏิบัติงานปกติแบบใหม่ (New normal) องค์กรธุรกิจต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ต้องปรับรูปแบบของการจัดการธุรกิจที่เน้น

พัฒนากรอบสมรรถนะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Colakoglu, 2011)

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยทางการบริหารที่มีคุณค่า และมีความสำคัญมากกว่าทรัพยากรใดๆ ทั้งนี้โดยธรรมชาติของมนุษย์สามารถพัฒนาสมรรถนะ (Competency) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถนำมาใช้พัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร เป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้สามารถผลิตผลงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานด้านบัญชี ที่รูปแบบการปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้อาจเกิดจากปัจจัยหลายประการ เช่น การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลก ทำให้สังคมเกิดการรวมศูนย์เป็นหนึ่งเดียว (Barac, 2009) และการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านสมรรถนะของนักบัญชี สำหรับวิชาชีพทางการบัญชีได้ตอบรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ โดยการพัฒนารอบสมรรถนะที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในวิชาชีพบัญชี ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ เข้าสู่มาตรฐานวิชาชีพทางการบัญชี (Palmer, Ziegenfuss and Pinsker, 2004)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัย สมรรถนะที่จำเป็นกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในยุคความปกติใหม่ของห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดยะลาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะที่จำเป็นกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในยุคความปกติใหม่ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีให้มีความรู้ ความสามารถที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงไปในยุคดิจิทัลและความปกติใหม่ เพื่อสามารถเพิ่มความสำเร็จในงานและนำองค์กรธุรกิจสู่การบรรลุเป้าหมายต่อไปในอนาคต

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การศึกษาเชิงแนวคิดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แสดงให้เห็นถึงสมรรถนะต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นวิธีการหรือกระบวนการในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะที่ดีให้กับบุคคลด้วยวิธีการต่างๆ ให้บุคคลมีคุณภาพและส่งผลให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีหลักการเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานตามที่ต้องการ และทุกคนได้รับการพัฒนาที่เท่าเทียมกันเพื่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กร (รัชจิกร จิตวัฒนานนท์, 2021) ซึ่งจากการศึกษาของ Panjan et al., (2021) ได้ศึกษาการ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมวิสาหกิจในวิถีปกติใหม่ (New Normal) ของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญมากในทุกๆ องค์กร เพราะสามารถสะท้อนความสำเร็จของกิจกรรมในองค์กร ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถทำได้ด้วย องค์ประกอบทั้ง 5 ประการ คือ 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2) การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากร 3) การรักษาบุคลากร 4) การใช้ทรัพยากรมนุษย์ และ 5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้การศึกษาของ Surichutchaiyun (2016) ได้ศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ตามฐานสมรรถนะที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของ พนักงาน กรณีศึกษาบริษัทน้ำมัน และก๊าซในประเทศไทย ซึ่งมุ่งศึกษาไปที่ระดับของสมรรถนะหลักและการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ตามสมรรถนะ ผลการศึกษาพบว่า การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม การพัฒนา การจัดการ ประสิทธิภาพ การจัดการอาชีพ และการจัดการรางวัล ส่งผลต่อสมรรถนะหลักภายในบริษัทน้ำมัน และก๊าซใน ประเทศไทย

สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยมีทักษะ (skills) ความรู้ (knowledge) และ ทักษะคติในงาน (work attitude) (Saban et al., 2020) นอกจากนี้ สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติอื่นที่มีเพื่อให้ได้พฤติกรรมที่ต้องการในอนาคต (รัชจิกร จิตวัฒนานนท์, 2021) สำหรับ งานวิจัยนี้ สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถของบุคคลในการคิดเชิงระบบ ความฉลาดรู้ทางดิจิทัล ความ ฉลาดรู้ทางสารสนเทศ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด และความสามารถในการรับมือกับ สถานการณ์ความไม่แน่นอน สมรรถนะ (Competency) มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานและมีความสำคัญกับ บุคลากรซึ่งสะท้อนให้เห็นการปฏิบัติงานที่เป็นมืออาชีพ และสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับ องค์กร หลายองค์กรจึงมุ่งพัฒนาฝึกอบรม เพื่อสามารถนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งนี้ การพัฒนา สมรรถนะของบุคลากรทำให้เกิดผลกำไรหรือรายได้ขององค์กร (Asree, Zain and Razalli, 2010) และทำให้ บุคลากรเกิดความก้าวหน้าในงาน (Caniels and Kirschner, 2010) นอกจากนี้ ในสถานการณ์วิกฤตต่างๆ บุคลากรที่มีความสามารถจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าพนักงานที่ขาดสมรรถนะ (Puteh, Kaliannan and Alam, 2016) ดังนั้น การมีสมรรถนะทำให้ผลงานมีความโดดเด่น โดยทั่วไป สมรรถนะของบุคลากรในองค์กร สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) สมรรถนะความเป็นผู้นำ 2) สมรรถนะในการบริหารจัดการ และ 3) สมรรถนะที่จำเป็นในการ ปฏิบัติงาน (Ozcelik and Ferman, 2006)

ด้านการจัดการปัญหาบนฐานการคิด

การจัดการปัญหา เป็นการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคคลซึ่งต้องอาศัยกระบวนการคิดที่เป็น ระบบ และต้องคิดอย่างมีวิจารณญาณโดยใช้ความรู้และความสามารถในการจัดปัญหาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

อย่างไรก็ตามในการจัดการปัญหาได้เป็นเรื่องง่าย บุคคลต้องฝึกอบรมเพื่อจัดการกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ฉะนั้น กระบวนการในการคิดเพื่อควบคุมและแก้ปัญหาจึงมีความสำคัญซึ่งหากจัดการปัญหาได้อย่างเหมาะสมไม่เพียงทำให้ปัญหาในปัจจุบันหมดไปแต่ยังทำให้การแก้ไขปัญหในอนาคตมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Koray and Azar, 2008) การคิดแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพต้องอาศัยความสามารถและความแตกต่าง ซึ่งความคิดที่แตกต่างจะช่วยให้บุคคลสามารถระบุปัญหาและวิธีการจัดการปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ (Basadur, 1994) งานวิจัยนี้ การจัดการปัญหามุ่งเน้นการคิด หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการใช้ความคิดหรือกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผลในการวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญของปัญหา และการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล

ปัจจุบันความรู้ทางด้านสารสนเทศและการรู้เท่าทันดิจิทัลได้รับการกล่าวถึง โดยความฉลาดรู้ทางดิจิทัลโดยทั่วไป เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสารและการเข้าถึงเครือข่าย การจัดการ การบูรณาการ การประเมิน การสร้างข้อมูลสำหรับปฏิบัติงานภายใต้สังคมสารสนเทศ (information society) (Javorsky and Horvath, 2014) สำหรับความฉลาดรู้ทางดิจิทัล Park (2017) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Intelligence) หรือ DQ ชุดของความสามารถด้านการรับรู้ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม ที่จะทำให้นักในยุคดีジタル (Digital Citizens) สามารถเผชิญหน้ากับความท้าทายและปรับตัวให้เข้ากับยุคดีジタル ซึ่งจากการศึกษาของ Milenkova and Lendzhova (2021) เกี่ยวกับการเป็นพลเมืองดิจิทัล และความฉลาดรู้ทางดิจิทัลในสภาวะวิกฤติทางสังคม โดยเน้นสาระสำคัญของการเป็นพลเมืองดิจิทัลในฐานะหนึ่งในโครงสร้างทางทฤษฎีและเชิงปฏิบัติที่เป็นรากฐานของสังคมโลก และผลการศึกษาของ DQInstitute (2017) พบว่า ผลรวมของความสามารถทางสังคม อารมณ์และองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อชีวิตยุคดีジタル มีความรู้ความสามารถทักษะและความสามารถในการปรับตัวอารมณ์และพฤติกรรมของผู้คนเพื่อรับมือกับความท้าทายและความต้องการของยุคดีジタル

ด้านความฉลาดรู้ทางสารสนเทศ

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีได้เปลี่ยนสภาพแวดล้อมร่วมสมัย (contemporary environment) วิธีคิด และการกระทำสิ่งต่างๆ ในองค์กร เช่น การแพร่กระจายของทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ทำให้องค์กรมีแหล่งข้อมูลพร้อม แต่ในทางกลับกันทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้นอาจเป็นภัยคุกคามต่อองค์กร หรือแม้กระทั่งการใช้ชีวิตส่วนตัว ดังนั้นจากสภาพการณดังกล่าวข้างต้นจะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลหรือองค์กรต้องสามารถรับรู้ถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นได้เมื่อต้องการข้อมูล รวมถึงความสามารถในการค้นหา การประเมิน และใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับความฉลาดรู้ทางสารสนเทศ Abmad, Widen and Huvila (2020) ได้นิยามว่าเป็นเป้าหมายสำคัญของความฉลาดรู้ทางข้อมูล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคคลในการ

ทำงานให้มีประสิทธิภาพ ได้มีการตั้งข้อสังเกตว่าในหลายองค์กรมีความเข้าใจเกี่ยวกับความฉลาดรู้ทางสารสนเทศ ในข้อมูลของพนักงานในระดับต่ำ (Cleverley et al., 2017) รวมถึงอาจทำให้เกิดปัญหาได้โดยเฉพาะใน สถานการณ์ที่มีข้อมูลใหม่ๆ เกิดขึ้น และความฉลาดรู้ทางสารสนเทศ มีผลเชิงบวกในการช่วยสร้างสรรค์นวัตกรรม ในองค์กร (Abmad, Widen and Huvila, 2020) นอกจากนี้งานวิจัยของ Aju et al., (2020) การขาดการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในการฝึกจากสถานการณ์จริงจะส่งผลต่อความฉลาดรู้ทางสารสนเทศ

ด้านความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ (Dealing with ambiguity and risk)

ความคลุมเครือ (ambiguity) เกิดขึ้นเนื่องจากองค์กรและสมาชิกไม่สามารถนำวิธีการเดิมๆ มาใช้ใน ปัจจุบันได้ แต่ต้องสร้างแนวทางใหม่เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดย ความคลุมเครือ ถือเป็นปัญหาขององค์กร เพราะบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กรขาดทักษะในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง และความคลุมเครือเป็นสิ่งที่ไม่มีใครต้องการ (Shin, Taylor and Seo, 2012) เพราะความคลุมเครือทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ ซึ่งอาจจะได้รับ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์นั้นๆ และบุคลากรมักมีความคิดเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะ ส่งผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร (Fugate, Kinicki and Prussia, 2008) ที่มักสร้างความเครียดให้เกิดขึ้น (Sarinopoulos et al., 2010) การดำเนินงานในสถานการณ์ที่คลุมเครือจึงอาจนำมาซึ่งความล้มเหลวขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Wylson, 2016) โดยทั่วไปได้แบ่งความคลุมเครือ ไว้ 3 ส่วน คือ 1) สถานการณ์ ใหม่ที่ไม่คล้ายคลึงกับสิ่งที่เคยพบเห็นมาก่อน 2) สถานการณ์ที่ซับซ้อนมากยากต่อการประมวลผลและการทำความเข้าใจ และ 3) สถานการณ์ที่ขัดแย้งกัน (Nicolaidis and Katsaros, 2011)

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพเป็นวิธีการและผลลัพธ์การดำเนินงานจากบุคคลหรือกลุ่มคนในองค์กร โดยผลการ ปฏิบัติงานสามารถแสดงให้เห็นถึงกระบวนการ ขั้นตอน และการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้ประสิทธิภาพจะสูง หรือต่ำนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสำเร็จในการทำงาน (Novianita, 2017) วัฒนธรรมองค์กรมีความเชื่อ เกี่ยวกับแนวทางพฤติกรรมของพนักงาน และบุคลิกภาพ ซึ่งองค์กรให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมา ประยุกต์ใช้ เช่น การส่งงานทางอินเทอร์เน็ต การติดต่อสื่อสารเพื่อให้การทำงานเกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร งานวิจัย Liu et al., (2015) ได้นิยามประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มี อย่างจำกัดขององค์กรอย่างคุ้มค่าและให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย

นิยามศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ของนักบัญชีในกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดยะลา ที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

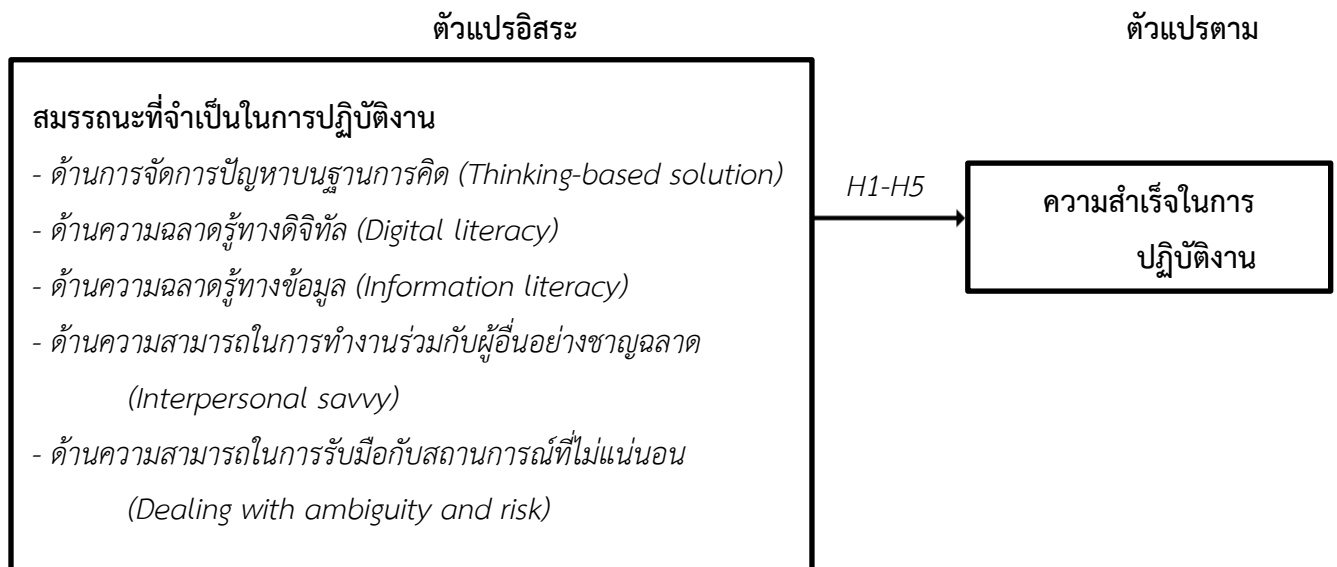
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานอย่างเต็มที่ของนักบัญชีในกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดยะลา โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ภายใต้สถานการณ์ และระยะเวลาที่กำหนด

นักบัญชี หมายถึง ผู้จัดการงานบัญชีของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดยะลา โดยดูแลทั้งรายรับ รายจ่าย รายการเดินบัญชีให้ถูกต้องและทันเวลา เพื่อให้ทราบถึงผลการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับกำไรและขาดทุน รวมถึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของกิจการ

ยุคความปกติใหม่ หมายถึง รูปแบบการดำเนินกิจการในรูปแบบใหม่ของห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดยะลาที่แตกต่างจากอดีต โดยต้องเปลี่ยนแปลงและก้าวทันสถานการณ์ เพื่อให้งานเกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้กำหนดให้สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรอิสระ และกำหนดให้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรตาม และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว ตามรูปภาพ 1



รูปภาพ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

H1: สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านการจัดการปัญหาบนฐานการคิดมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานบัญชีของนักบัญชีในยุคความปกติใหม่

H2: สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานบัญชีของนักบัญชีในยุคความปกติใหม่

H3: สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านความฉลาดรู้ทางข้อมูลมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานบัญชีของนักบัญชีในยุคความปกติใหม่

H4: สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาดมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานบัญชีของนักบัญชีในยุคความปกติใหม่

H5: สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานบัญชีของนักบัญชีในยุคความปกติใหม่

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Sample Population) ที่ใช้ในการวิจัย คือ นักบัญชีของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดยะลา จำนวน 818 แห่ง โดยการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากพาณิชย์จังหวัดยะลา ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 181 แห่ง ซึ่งคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร (Yamane, 1967) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บด้วยตนเองจำนวน 181 ฉบับ แบบสอบถามได้รับตอบกลับ และตรวจสอบแล้วเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนจำนวน 181 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 เมื่อเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Aaker et al., (2007) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้ ทั้งนี้แบบสอบถามมี 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงาน ซึ่งมีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในยุคความปกติใหม่ ตอนที่ 3 ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (Likert, 1967) และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

3. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร โดยตัวแปรอิสระ คือ สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน สามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านการจัดการปัญหาบนฐานการคิด ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม 2) ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม 3) ด้านความฉลาดรู้ทางข้อมูล ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม 4) ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม 5) ด้านความสามารถในการ

รับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม สำหรับตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม

4. คุณภาพของเครื่องมือวัด โดยแบบสอบถามนำมาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 ส่วน คือ 1) ความเที่ยงตรง (Validity) และ 2) ความเชื่อมั่น (Reliability) นั่นคือ คือ 1) ความเที่ยงตรง (Validity) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบเนื้อหาตามโครงสร้าง โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) ซึ่งพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 (บุญชม ศรีสะอาด, 2554) คำนำน้าหนักองค์ประกอบ ใช้เกณฑ์การพิจารณาคำน้าหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) ต้องมีค่ามากกว่า 0.40 (Nunnally and Bernstein, 1994) ซึ่งงานวิจัยนี้มีค่า Factor Loadings ระหว่าง 0.588-0.960 และ 2) ความเชื่อมั่น (Reliability) ของตัวแปรทั้งหมด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของแต่ละด้านตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งค่าที่ได้ต้องมากกว่า 0.70 (Hair et al., 2010) งานวิจัยนี้ได้ค่าระหว่าง 0.879-0.929 เป็นค่าที่ยอมรับได้ เครื่องมือมีความเชื่อมั่นที่เพียงพอ แสดงไว้ในตาราง 1

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัยซึ่งใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistic Analysis) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตาราง 1 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	Factor Loadings	Cronbach' Alpha
ด้านการจัดการปัญหาบนฐานการคิด (TBS)	.728 - .960	0.929
ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (DLC)	.588 - .920	0.885
ด้านความฉลาดรู้ทางข้อมูล (ILC)	.636 - .914	0.881
ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (IPS)	.660 - .900	0.879
ด้านความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (DAR)	.803 - .897	0.898
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (SOP)	.801 - .894	0.908

ผลลัพธ์การวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-45 ปี นับถือศาสนาอิสลาม มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี สำหรับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน แสดงไว้ในตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	TBS	DLC	ILC	IPS	DAR	SOP
ค่าเฉลี่ย (X)	3.834	3.900	3.891	3.802	3.851	3.856
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	0.555	0.576	0.565	0.591	0.587	0.585
ด้านการจัดการปัญหาบนฐานการคิด (TBS)	1.000					
ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (DLC)	0.705 ^{***}	1.000				
ด้านความฉลาดรู้ทางข้อมูล (ILC)	0.629 ^{***}	0.757 ^{***}	1.000			
ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น อย่างชาญฉลาด (IPS)	0.699 ^{***}	0.748 ^{***}	0.779 ^{***}	1.000		
ด้านความสามารถในการรับมือกับ สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (DAR)	0.631 ^{***}	0.566 ^{***}	0.585 ^{***}	0.635 ^{***}	1.000	
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (SOP)	0.735 ^{***}	0.788 ^{***}	0.773 ^{***}	0.857 ^{***}	0.584 ^{***}	1.000

*** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.566 – 0.857 มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ ได้ทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF พบว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระ คือ สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานมีค่าตั้งแต่ 1.927 -3.459 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006) สามารถนำไปใช้วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้

ตาราง 3 การทดสอบความสัมพันธ์ของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	ตัวแปรตาม (ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (SOP))			
	B	Std. Error	t	P-value
สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (CNP)	0.893	0.034	26.543	0.000***
R = 0.893 R ² = 0.797 Adj R ² = 0.796 S.E.est = 0.45135				

*P<.10, **P<.05, ***P<.01 ความมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตาราง 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของกิจการทางหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดยะลา โดยค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ส่งผลถึงร้อยละ 70.97 ($R^2 = 0.797$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานพยากรณ์ (S.E.est) = 0.45135 และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุงส่งผลถึงร้อยละ 70.96 (Adj $R^2 = 0.796$)

ตาราง 4 การทดสอบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	ตัวแปรตาม (ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (SOP))			
	B	Std. Error	t	P-value
ด้านการจัดการปัญหาบนฐานการคิด (TBS)	0.184	0.053	3.454	0.001***
ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (DLC)	0.209	0.059	3.532	0.001***
ด้านความฉลาดรู้ทางข้อมูล (ILC)	0.146	0.059	2.461	0.015**
ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (IPS)	0.486	0.062	7.786	0.000***
ด้านความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (DAR)	-0.044	0.047	-0.954	0.342
R = 0.896 R ² = 0.803 Adj R ² = 0.797 S.E.est = 0.45023				

*P<.10, **P<.05, ***P<.01 ความมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตาราง 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดยะลา โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มี 4 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือ ด้านการจัดการปัญหาบนฐานการคิด (TBS) ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (DLC) ด้านความฉลาดรู้ทางข้อมูล (ILC) และด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (IPS) โดยค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ส่งผลถึงร้อยละ 80.03 ($R^2 = 0.803$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานพยากรณ์ (S.E.est) = 0.45023 และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุงส่งผลถึงร้อยละ 70.97 (Adj $R^2 = 0.797$)

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในยุคความปกติใหม่ พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vu (2017) ระบุว่า สมรรถนะเป็นพฤติกรรมที่นำความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ โดยสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทั้ง 5 องค์ประกอบ พบว่ามี 4 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านการจัดการปัญหาบนฐานการคิด (TBS) ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (DLC) ด้านความฉลาดรู้ทางข้อมูล (ILC) และด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (IPS) โดยมีรายละเอียดแยกเป็นแต่ละองค์ประกอบดังนี้

1. ด้านการจัดการปัญหาบนฐานการคิด (TBS) ถือเป็นความสามารถสำคัญอย่างหนึ่งในการจัดการปัญหาในงานที่ซับซ้อนโดยการใช้วิธีการคิดอย่างเป็นระบบ ใช้ดุลยพินิจในการคิดแก้ไขปัญหา สำหรับงานด้านบัญชี นักบัญชีต้องใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ซึ่งใช้ฐานการคิดในการทำงานเพื่อลดปัญหาหรือข้อบกพร่องในงาน ทั้งนี้ ความสามารถในการจัดการปัญหา หรือการแก้ปัญหาเป็นทักษะทางปัญหาที่ต้องคิดแก้ปัญหา ตัดสินใจ และใช้ดุลยพินิจที่ตีแผ่สถานการณ์ที่ซับซ้อนขององค์กรได้ (ชลิตา ลีนจี, กนกมณี หอมแก้ว และ สุภาพร บุญเยี่ยม, 2020)

2. ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (DLC) ความปกติใหม่ในการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจทุกองค์กรต่างปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นดิจิทัล ทั้งนี้ เพื่อการแข่งขันที่เหนือกว่า อย่างไรก็ตาม ภายใต้การเปลี่ยนแปลงองค์กรธุรกิจย่อมต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านดิจิทัลเพื่อมาปรับปรุงและพัฒนางานให้สำเร็จ จากอดีตความฉลาดรู้แบบเดิมไม่เพียงพอต้องมีความสามารถที่เหนือกว่า สอดคล้องกับ Jose (2016) ระบุว่าความฉลาดรู้ในงานแบบเดิมอาจไม่เพียงพอ ต้องมีความสามารถในการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยี และการนำดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มโอกาสให้การทำงานเกิดความสำเร็จ นอกจากนี้ JISC (2014) ระบุว่า การมีความสามารถฉลาดรู้ทางดิจิทัลเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของบุคคลสามารถเรียนรู้ และนำมาใช้ในการทำงาน และมีส่วนร่วมในสังคมดิจิทัล

3. ด้านความฉลาดรู้ทางข้อมูล (ILC) โดย Klusek and Bornstein (2006) ระบุว่าบริษัทต่างๆ ยังไม่ยอมรับว่าความฉลาดรู้ทางข้อมูลควรเป็นความสามารถหลักของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวนี้ได้ศึกษาและพบว่า ความฉลาดรู้ทางข้อมูลมีคุณค่าอย่างแท้จริงในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ความปกติใหม่ทำให้วิถีการดำเนินงานของธุรกิจเปลี่ยนไป เทคโนโลยีเข้ามามีอิทธิพล การทำงานผ่านเทคโนโลยี ข้อมูลมีขนาดใหญ่ (Big data) แม้กระทั่งงานด้านบัญชี ดังนั้นในมุมมองของนักบัญชีการปฏิบัติงานผ่านระบบดิจิทัลถือเป็นการ

เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ความฉลาดรู้ทางข้อมูลจึงเป็นสมรรถนะที่จำเป็นหนึ่งของนักบัญชีในยุคปัจจุบัน

4. ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (IPS) เป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นกับผู้อื่น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยความสามารถในด้านนี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งในการกำหนดประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Syahrudin (2018) ระบุว่าความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในองค์กรเดียวกันจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในผลงานของพนักงานคนนั้นๆ ดังนั้น ปัจจุบันทุกตำแหน่งงานจึงมุ่งความสามารถในด้านนี้เพื่อให้งานเกิดความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การเพิ่มตัวแปรเพื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เช่น ความฉลาดทางด้านอารมณ์ ภาวะความเป็นผู้นำ และความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรม ศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่นักบัญชี เช่น ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต การศึกษาโดยการกำหนดตัวแปรแทรกซ้อน อาทิ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร และการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ร่วมกับการใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

สรุป

ความปกติใหม่ในยุคที่รูปแบบการดำเนินชีวิตมีความแตกต่างจากอดีต ทำให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับนักบัญชีซึ่งเป็นผู้จัดทำบัญชีให้กับองค์กรต้องเปลี่ยนแปลงและก้าวทันสถานการณ์เพื่อให้งานเกิดความสำเร็จนำองค์กรสู่ความอยู่รอด สำหรับงานวิจัยนี้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัดจังหวัดยะลา จำนวน 181 แห่ง ซึ่งสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยองค์ประกอบของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีทั้งสิ้น 5 องค์ประกอบ คือ ด้านการจัดการปัญหาบนฐานการคิด (TBS) ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (DLC) ด้านความฉลาดรู้ทางข้อมูล (ILC) ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (IPS) และด้านความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (DAR) พบว่ามี 4 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านการจัดการปัญหาบนฐานการคิด (TBS) ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (DLC) ด้านความฉลาดรู้ทางข้อมูล (ILC) และด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (IPS)

อ้างอิง

- ชลิตา ลีนจี, กนกมณี หอมแก้ว และ สุภาพร บุญเยี่ยม (2020). *ความรู้และทักษะวิชาชีพของนักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย*. Journal of Arts Management 4(1). 34-45.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- รัชจิกร จิตวัฒนานนท์. (2021). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาลำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง*. Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University. 8(1).63-78.
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing Research* (7th ed.). New York, NY: John Wiley and Sons.
- Ahmada, F., Widénb, G., & Huvila, I. (2020). *The impact of workplace information literacy on organizational innovation:An empirical study*. International Journal of Information Management. 51. 1-12.
- Aju, K. R., Gopalakrishnan, A., Alvin, A., Sreenath, K. R., & Joshi, K. K., (2020). *Observations on the breeding habits of seabirds (Family Laridae) in Lakshadweep Archipelago vis a vis conservation measures*. In: Joshi, K. K., Varghese, M., Kaladharan, P., Sreenath, K. R., Lakshmipillai S., Sanil, N. K., Mohamed Hatha A. A., Shinoj P., Padua, S., Gills, R., & Jayakumar C. V., (eds.). Marine ecosystem challenges & opportunities (MECOS 3). Kochi, India: Marine Biological Association of India. 243.
- Al-Swidi, A. K. (2015). *The Moderating Effect of Role Ambiguity on the Relationship of Job Satisfaction, Training and Leadership with Employee Performance*. International Journal of Business Administration. 6(2). 30-41.
- Asree, S., Zain, M., & Razalli, M. R. (2010). *Influence of leadership competency and organizational culture on responsiveness and performance of firms*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 22(4). 500–516.
- Barac, K. (2009). *South African training officers' perceptions of the knowledge and skills requirements of entry-level trainee accountants*. Meditari Accountancy Research. 17(2). 19-46.
- Basadur, M. S. (1994). *Managing the creative process in organizations*. in Runco, M.A. (Ed.), Problem Finding, Problem Solving, and Creativity, Ablex Publishing, Norwood, NJ.

Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making*. (4th ed.). USA: John Wiley & Son.

Blancero, D., Boroski, J. & Dyer, L. (1996). *Key competencies for a transformed human resource organization: Results of a field study*. Human Resource Management. 35(3). 383-403.

Caniëls, M. C. J., & Kirschner, P. A. (2010). *Informal Learning in the Netherlands*. In S. Halley, C. Birch, D. Tempelaar, M., McCuddy, N., Hernández Nanclores, S., Reeb- Gruber., ... N. Nelissen (Eds.), *Proceedings of the 17th EDINEB Conference: Crossing Borders in Education and Work-Based Learning*. 339– 348.

Cleverley, P. H., Burnett, S., & Muir, L. (2017). *Exploratory information searching in the enterprise: A study of user satisfaction and task performance*. Journal of the Association for Information Science and Technology, 68(1). 77–96.

Colakoglu, S. N. (2011). *The impact of career boundarylessness on subjective career success: The role of career competencies, career autonomy, and career insecurity*. Journal of Vocational Behavior. 79(1). 47-59.

DQInstitute. (2017). *Digital Intelligence*. (Online). Retrieved March 27, 2021, from [https://www.dqinstitute.org/ what-is-dq](https://www.dqinstitute.org/what-is-dq).

Fugate, M., Kinicki, A, & Prussia, G. (2008). *Employee coping with organizational change: An examination of alternative theoretical perspectives and models*. Personnel Psychology. 61(1). 1-36.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: a global perspective*. New Jerrey: Pearson Publishing.

Javorsky, S., & Horvath, R. (2014). *Phenomenon of digital literacy in scope of European cross-curricular comparison. in Proc. 3rd Cyprus International Conference on Educational Research (Cy-Icer 2014)*. 143. 769-777.

Hertati, L. (2015). *Competence of Human Resources, The Benefits of Information Technology on Value of Financial Reporting in Indonesia*. Research Journal of Finance and Accounting. 6(8). 12-19.

- Koray, O., & Azar, A. (2008). *Ortaöğretim öğrencilerinin problem çözme ve mantıksal düşünme becerilerinin cinsiyet ve seçilen alan açısından incelenmesi*. Kastamonu Eğitim Dergisi. 16(1). 125-136.
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its Management and value*. New York: McGraw-Hill.
- Liu, G., Yu, X., & Cheng, X. (2015). *The Effects of Professional Managers' Credit on Their Work Performance: Firm Owners' Trust and Credit Identification Mechanisms*. *Frontiers of Business Research in China*, 9(2), 192-206.
- Nicolaidis, C., & Katsaros, K. (2011). *Tolerance of ambiguity and emotional attitudes in a changing business environment: A case of Greek IT CEOs*. *Journal of Strategy and Management*. 4(1), 44–61.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory*. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 17. 275-280.
- Ozcelik, G., & Ferman, M. (2006). *Competency Approach to Human Resources Management: Outcomes and Contributions in a Turkish Cultural Context*. *Human Resource Development Review*, 5(1). 72-91.
- Palmer, K. N., Ziegenfuss, D. E., & Pinsker, R. E. (2004). *International knowledge, skills, and abilities of auditors/accountants: Evidence from recent competency studies*. *Managerial Auditing Journal*, 19 (7). 889-896.
- Panjan, W., Chuacharoen, O., Ruangvanit, P., Arjareewattana, W., Pradittharom, A., & Chunhasriwong, K. (2021). *Development of strategic human source management model for small and medium enterprises in Thailand's new normal life*. *E3S Web of Conferences* 284, 07031. 1-8.
- Park, Y. (2017). *8 digital life skill all children need – and a plan for teaching them*. Retrieved April 5, 2021, from <https://www.weforum.org/agenda/2016/06/8-digital-skillswe-must-teach-our-children>.
- Puteh, F., Kaliannan, M., & Alam, A. (2016). *Employee Core Competencies and Organisational Excellence: An Interpretative*. *Australian Journal of Business and Economic Studies*. 2(1). 45-55.

- Rulandari, S., & AP, M.Si. (2017). *The Effect of Supervision and Professionalism on Staff Performance at the Office of Social Affairs in East Jakarta Administrative City. International Journal of Humanities and Social Science*. 7(2). 184-192.
- Saban, D., Basalamah, S., Gani, A., & Rahman, Z. (2020). *Impact of Islamic Work Ethics, Competencies, Compensation, Work Culture on Job Satisfaction and Employee Performance: The Case of Four Star Hotels*. *European Journal of Business and Management Research*. 5(1). 1-8.
- Sarinopoulos, I., Grupe, D. W., Mackiewicz, K. L., Herrington, J. D., Lor, M., Steege, E. E., & Nitschke, J. B. (2010). *Uncertainty during anticipation modulates neural responses to aversion in human insula and amygdala*. *Cerebral Cortex*. 20(4). 929-940.
- Surichutchaiyun, T., Suvattanadilok, M., & Rojniruttikul, N. (2016). *Competeny-Based Human Resource Management Affecting Core Competency of Employees: A Case Study of Oil and Gas Company in Thailand*. *Augsb E-Journal*. 62-70.
- Syahrudin, H. (2018). *The Effect of Interpersonal Skills on Performance of Regional Secretariat Employees in Kapuas Hulu Regency*. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*. 4(2). 192-201.
- Vu, G. H. (2017). *A Critical Review of Human Resource Competency Model: Evolvment in Required Competencies for Human Resource Professionals*. *Journal of Economics, Business and Management*, 5(12). 357-365.
- Wylson, A. (2016). *The use of mindfulness in dealing with ambiguity during transformational organizational change*. *Theses and Dissertations*. 557. Retrieved April 11, 2021, from <https://digitalcommons.pepperdine.edu/etd/557>.
- Yamane, T. (1967). *Statistics an introductory analysis (2nd ed.)*. New York: Harper and Row.